

	<p style="text-align: center;">INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</p> <p style="text-align: center;">OCI-009-2017</p> <p style="text-align: center;">BOGOTA D.C., ABRIL 4 DE 2017</p>	<p style="text-align: center;">OFICINA DE CONTROL INTERNO TRD 107-54,03</p>	
---	--	---	---

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS

BOGOTA D.C., 4 DE ABRIL DE 2017

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia
 Conmutador (571) 6067676
www.mincit.gov.co



ES-FM-004 v0

Tabla de contenido

1. INTRODUCCION	5
2. OBJETIVO	5
3. ALCANCE	5
4. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO	5
4.1 ATENCION PQRS	5
4.2 ESTADO DE LAS PQRS- CANAL INFO@MINCIT.GOV.CO	8
OBSERVACION N° 1:	8
4.3 REGISTRO PÚBLICO DE PETICIONES	11
4.4 APERTURA DE BUZONES	11
4.5 ENCUESTAS DE SATISFACCION	12
4.6 SOLICITUDES MÁS RECURRENTES	12
4.8 CAPACITACION	13
4.9. MAPA DE RIESGOS - PROCESO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	13
4.9.1. RIESGOS DE GESTIÓN:	13
OBSERVACION N° 2:	15
4.9.2. RIESGOS DE CORRUPCIÓN:	15
5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO:	16
6. ARTICULACION CON EL MECI Y LA NTCGP 1000:2009	16
7. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DEL INFORME	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
8. RECOMENDACIONES	17
7. PLAN DE MEJORAMIENTO	18

1. INTRODUCCION

La Oficina de Control Interno del Ministerio de Comercio Industria y Turismo en cumplimiento de las funciones de seguimiento contempladas en el artículo 12 de la Ley 87 de 1993, artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Capítulo I Ley 1437 de 2011, artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, Art. 12° Decreto 210 de 2003, artículo 12 Decreto 2641 de 2012 y el título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, la Circular Externa 001 de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, presenta el informe de seguimiento a la gestión de la entidad respecto a la atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), durante el segundo semestre de 2016.

La función de atención de las PQRS, se encuentra enmarcada en el proceso “Gestión de Información y Comunicación” y sus actividades están documentadas en el procedimiento IC-PR-009 – Derechos de Petición, Consultas, Quejas y Reclamos, a cargo del Grupo de Atención al Ciudadano.

2. OBJETIVO

Verificar que el sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS garantice de manera efectiva la atención de los ciudadanos, con base en el marco normativo que regula este servicio.

3. ALCANCE

El seguimiento realizado corresponde a la gestión realizada para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS, presentadas a través de diferentes canales por los usuarios del Mincomercio, entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2016.

4. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

4.1 ATENCION PQRS

La información contenida en el presente informe, tiene como fuente primaria los reportes de información del sistema, suministrados por el Grupo de Atención al Ciudadano y en los informes publicados en la página web institucional www.mincit.gov.co – Servicio al Ciudadano.

En la página Web institucional www.mincit.gov.co los ciudadanos pueden encontrar información sobre los diferentes canales de atención que la entidad dispone para atender los requerimientos misionales:

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia
Commutador (571) 6067676
www.mincomercio.gov.co



Informe de Seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

- ✓ Centros Integrados de Servicios MiCITios
- ✓ Canal virtual: www.mincit.gov.co – Enlace “Consultas, Quejas y Reclamos”
- ✓ Correo Electrónico para PQRS info@mincit.gov.co
- ✓ Correo Electrónico para correspondencia virtual correspondenciavirtual@mincit.gov.co
- ✓ Canal presencial a través de las sedes del Mincomercio
 - Radicación de correspondencia presencial: Ventanilla Grupo de Gestión Documental
 - Buzones físicos para radicar PQRS, ubicados en cada piso de las sedes
 - Atención personalizada a través del Grupo de Atención al Ciudadano
- ✓ Canal Telefónico
 - PBX 6067676. Grupo de Atención al Ciudadano exts. 1244, 1299, 1537, 2153, 1337, 1276 y 1569.
 - Línea gratuita de atención al usuario fuera de Bogotá 018000958283
 - Fax 6069972
 - Ventanilla Única de Comercio Exterior-VUCE www.vuce.gov.co. PBX 6067676 opción *
 - Registro Nacional de Turismo: PBX 6067676 exts. 1249, 1359, 1609, 2488 y 2494
 - Atención a la Población de Especial Protección Constitucional: víctima de la violencia y Grupos Étnicos (comunidades indígenas, afrodescendientes, raizales, palenqueros y pueblos gitanos) y pobres extremos. PBX 6067676 exts. 1721, 1356, 2456 y 1408, 1352, 1655, 1699 y 2456
 - Atención a población con discapacidad: 6067676 exts. 2480
 - Denuncias de los actos de corrupción: info@mincit.gov.co
 - Denuncia Anónima: : info@mincit.gov.co
- ✓ Ventanilla Única de Comercio Exterior – VUCE www.vuce.gov.co PBX 6067676 opción * Línea gratuita fuera de Bogotá 018000944570.

De conformidad con la normatividad vigente en materia de PQRS, el Grupo de Atención al Ciudadano, cumplió con las siguientes publicaciones en la página web institucional:

- ✓ Informe Trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias http://www.mincit.gov.co/publicaciones/2790/informe_de_gestion_del_sistema_de_consultas_quejas_y_reclamos
- ✓ Registro Público Trimestral de PQRS

Informe de Seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

http://www.mincit.gov.co/publicaciones/36852/registro_publico_de_peticiones

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia
Commutador (571) 6067676
www.mincomercio.gov.co



4.2 ESTADO DE LAS PQRS- CANAL INFO@MINCIT.GOV.CO

PQRS presentadas por Canal electrónico info@mincit.gov.co	PQRS tramitadas dentro de los términos legales	Número de PQRS tramitadas extemporáneamente	Solicitudes remitidas de diferentes correos otras dependencias a: info@mincit.gov.co	PQRS trasladadas por correo electrónico quejasreclamos@mincit.gov.co a otras entidades, por competencia	Denuncias
11.887	11.393	484	2.669	332	No se presentaron

Se evidencia que durante el período de seguimiento fueron presentadas 11.887 solicitudes a través del buzón info@mincit.gov.co, de las cuales el 4% no fueron respondidas en los términos señalados en la ley; dando origen a la materialización de un riesgo de incumplimiento normativo, de acuerdo con las causas señaladas en la identificación del riesgo R4 – Deficiencia en el trámite y resolución de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, asociado al procedimiento IC-PR-009 – Derechos de Petición, Consultas, Quejas y Reclamos.

Identificación del riesgo	
Nombre del Riesgo	R4-DEFICIENCIAS EN EL TRAMITE Y RESOLUCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDADANÍA.
Causas	<p>Personas:Comportamiento humano de servidores Públicos, proveedores, contratistas, grupos de personas</p> <p>Falta de consistencia técnica y legal en la respuesta a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.</p> <p>Falta de personal capacitado en la administración del Sistema de Consultas, Quejas y Reclamos.</p> <p>Las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias no sean atendidas dentro de los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones acorde con la normatividad vigente (10, 15 y 30 días).</p> <p>Tipificación inexacta de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias en el Sistema Gestión Documental.</p> <p>Tecnología</p> <p>Fallas en el sistema de gestión documental.</p>

OBSERVACION N° 1:

El artículo 14. De la Ley 1755 de 2015 establece: “**Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Informe de Seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

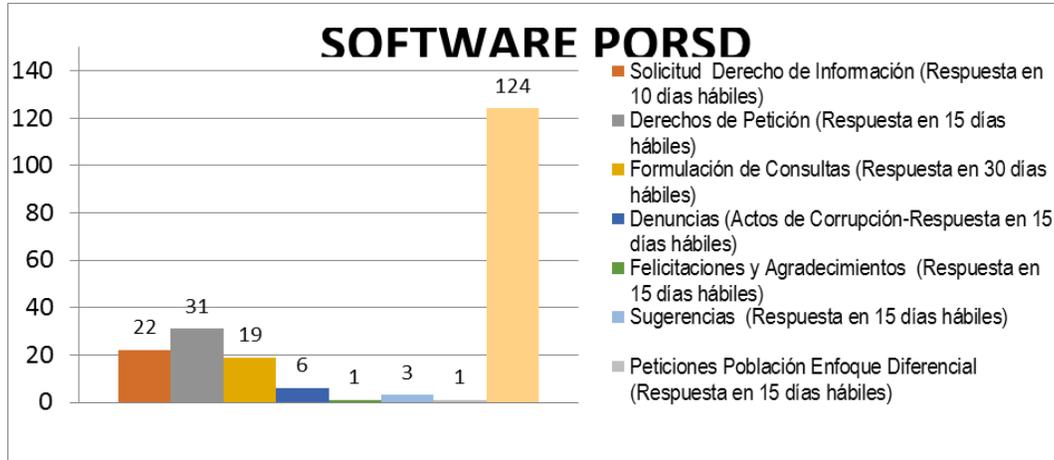
Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”

Se evidencia durante el período de seguimiento que el 4% de las solicitudes registradas a través del buzón info@mincit.gov.co, no fueron respondidas en los términos señalados en la ley; dando origen a la materialización de un riesgo de incumplimiento normativo.

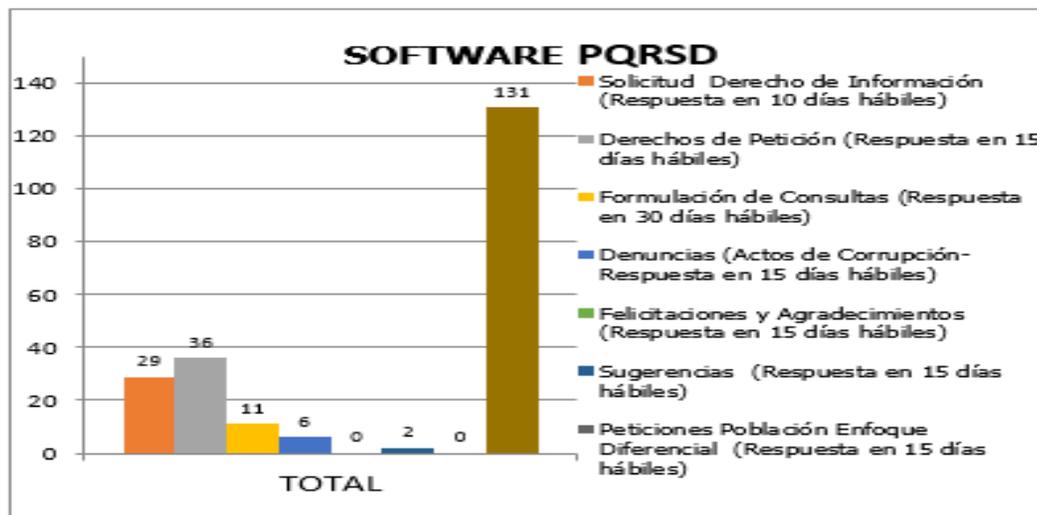
Adicionalmente, durante el tercer y cuarto trimestre de 2016 se recibieron 255 peticiones a través del software PQRS, tipificadas por el ciudadano así:

TIPIFICACION	CANTIDAD
Denuncias (Actos de corrupción-Respuesta en 15 días hábiles)	12
Derechos de petición (Respuesta 15 días hábiles)	67
Formulación de consultas (Respuesta 30 días hábiles)	30
Presentación de Quejas y Reclamos Ministerio (Respuesta 15 días hábiles)	88
Solicitud Derecho de Información (Respuesta 10 días hábiles)	51
Felicitaciones y Agradecimientos (Respuesta 15 días hábiles)	1
Sugerencias (Respuesta 15 días hábiles)	5
Peticiones Población Enfoque Diferencial (Respuesta 15 días hábiles)	1
TOTAL	255

Trimestre julio a septiembre de 2016



Trimestre octubre a diciembre de 2016



A través de este mismo canal, se recibieron 15 solicitudes, tipificadas por los ciudadanos como “Denuncias”.

De acuerdo con lo informado por el Grupo de Atención al Ciudadano, dichas solicitudes fueron verificadas y correspondían a quejas, por lo cual se le dio traslado a las entidades o áreas competentes: Superintendencia de Industria y Comercio, Grupo de Calidad, Seguridad y Cooperación Internacional.

Se evidencia durante el período de seguimiento que el 100% de las solicitudes registradas a través del buzón de PQRS, fueron respondidas en los términos señalados en la ley.

El sistema de PQRS está vinculado con los Centros Integrados de Servicios del Sector Comercio, Industria y Turismo – MiCITios ubicados en las ciudades de Armenia, Ibagué, Manizales, Neiva, Pasto, Cúcuta, San Andrés, Buenaventura y Santa Marta, a través de capacitaciones en materia de cultura del servicio, atención PQRS, tiempos de respuesta y manejo software PQRS. Adicionalmente, de manera trimestral se les solicita información de las peticiones atendidas, como insumo para el Informe Trimestral de Gestión de las PQRS

http://www.mincit.gov.co/publicaciones/2790/informe_de_gestion_del_sistema_de_consultas_quejas_y_reclamos

MiCITios	Ciudadanos Capacitados
Pasto	1391
Armenia	1733
Neiva	475
San Andrés	385
Manizales	281
Santa Marta	306
Cúcuta	442
Ibagué	1192
	6205

4.3 REGISTRO PÚBLICO DE PETICIONES

Durante el período de seguimiento fueron publicados en la página web institucional dos registros trimestrales, que describen: Número de radicación, fecha de radicación, dependencia asignada, asunto, fecha y hora de respuesta, estado de la solicitud.

4.4 APERTURA DE BUZONES

Durante el semestre no se encontraron formatos de PQRS diligenciados, en los buzones de la sede central CCI del Mincomercio y de la sede del edificio Palma

Real, de conformidad con las actas de apertura publicadas en la página web institucional.

4.5 ENCUESTAS DE SATISFACCION

Encuesta PQRS fue realizada en el tercer trimestre de 2016 para medir el grado de satisfacción con respecto al software para formular PQRS y a la respuesta recibida a las mismas.

El informe publicado en la página web institucional, no refleja el análisis del resultado obtenido de la encuesta, de acuerdo con las variables evaluadas. <http://www.mincit.gov.co/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=79817&name=InformeQ3-Encuesta2016.pdf&prefijo=file>

Por lo anterior, es importante realizar el análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción en la atención de PQRS, acorde con las variables evaluadas y proponer acciones de mejora, de ser necesario, con el fin de aumentar los niveles de satisfacción del ciudadano.

4.6 SOLICITUDES MÁS RECURRENTES

Las solicitudes más recurrentes durante el período de seguimiento, están relacionadas con los siguientes temas:

- Registro Nacional de Turismo
- Normas Técnicas Sectoriales
- Legalización hoteles y hostales
- Inconformidad servicios turísticos prestados
- Expedición tarjetas profesionales
- Busca de oportunidad laboral
- Exportación e Importación
- Consultas Consejo Tecnico de la Contaduría Publica
- Creación y formalización de microempresas
- Temas referentes a Zonas Francas

4.7 SEGUIMIENTO A PLAN DE MEJORAMIENTO

La coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano mediante correo electrónico de octubre 31 de 2016 informó sobre la inclusión de la causa “Tipificación inexacta de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias en el Sistema de Gestión Documental” en la valoración del riesgo R4 “Deficiencias en el trámite y resolución de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía”.

Lo anterior, en cumplimiento del plan de mejoramiento derivado del seguimiento a la atención de PQRS para el segundo semestre de 2015.

Proceso	Gestión de Información y Comunicaciones
Objetivo del proceso	Facilitar los flujos de información y comunicación interna y externa, así como el procesamiento de estadísticas y documentos de análisis económico de manera oportuna y transparente para los grupos de interés. De esta forma, se fortalece la imagen institucional y la cultura del servicio, con el apoyo de recursos tecnológicos e informáticos, contribuyendo a la sostenibilidad ambiental.
Causas	Personas: Comportamiento humano de servidores Públicos, proveedores, contratistas, grupos de personas Falta de consistencia técnica y legal en la respuesta a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Falta de personal capacitado en la administración del Sistema de Consultas, Quejas y Reclamos. Las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias no sean atendidas dentro de los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones acorde con la normatividad vigente (10, 15 y 30 días). Tipificación inexacta de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias en el Sistema Gestión Documental. Tecnología Fallas en el sistema de gestión documental.
Efectos	Impacto Legal
Descripción	El riesgo se asocia a la probabilidad que los ciudadanos instauren contra el Ministerio tutelas o silencios administrativos por la no atención oportuna de las Peticiones, quejas y reclamos.

4.8 CAPACITACION

En materia de capacitación, el Grupo de Atención al Ciudadano coordinó y realizó en los meses de julio y noviembre de 2016, capacitaciones para los servidores públicos, contratistas y pasantes de la entidad; para sensibilización en los temas misionales, servicio al ciudadano y protocolos de atención, uso y manejo del software PQRS, así como al cumplimiento e importancia de los términos de ley para responder los derechos de petición.

Estas jornadas de capacitación tienen como finalidad principal, el mejoramiento y fortalecimiento continuo del servicio al ciudadano.

4.9. MAPA DE RIESGOS - PROCESO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

4.9.1. RIESGOS DE GESTIÓN:

El proceso Gestión de Información y Comunicaciones cuenta con un mapa de riesgos de gestión y específicamente identifica para el procedimiento de PQRS, el riesgo: R4 "Deficiencias en el trámite y resolución de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía".

Informe de Seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Identificación del riesgo	
Nombre del Riesgo	RI-DEFICIENCIAS EN EL TRAMITE Y RESOLUCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDADANÍA.
Fecha del riesgo	14/02/2016
Usuario Ingreso Riesgo	LIBIA GOMEZ DE GALEANO
Tipo de riesgo	Cumplimiento: Con los requisitos legales contractuales de ética pública y con la comunidad.
Proceso	Gestión de Información y Comunicaciones
Objetivo del proceso	Facilitar los flujos de información y comunicación interna y externa, así como el procesamiento de estadísticas y documentos de análisis económico de manera oportuna y transparente para los grupos de interés. De esta forma, se fortalece la imagen institucional y la cultura del servicio, con el apoyo de recursos tecnológicos e informáticos, contribuyendo a la sostenibilidad ambiental.
Causas	<p>Personas:Comportamiento humano de servidores Públicos, proveedores, contratistas, grupos de personas</p> <p>Falta de consistencia técnica y legal en la respuesta a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias</p> <p>Falta de personal capacitado en la administración del Sistema de Consultas, Quejas y Reclamos.</p> <p>Las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias no sean atendidas dentro de los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones acorde con la normatividad vigente (10, 15 y 30 días).</p> <p>Tipificación inexacta de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias en el Sistema Gestión Documental.</p> <p>Tecnología</p> <p>Fallas en el sistema de gestión documental.</p>
Efectos	<p>Impacto</p> <p>Legal</p>
Características	N.A
Responsables de monitorear el riesgo	LIBIA GOMEZ DE GALEANO
Análisis del riesgo	
Posibilidad de ocurrencia	5 - Casi seguro
Impacto	15 - Moderado
Calificación	5
Evaluación	Extrema
Medidas de respuesta	<p>Evitar el riesgo</p> <p>Reducir el riesgo</p> <p>Compartir o transferir el riesgo</p>

Dicho riesgo se encuentra identificado y controlado en las actividades del procedimiento: “Derechos de Petición, Consultas, Quejas y Reclamos”, de la siguiente manera:

N°. de Actividad	ACTIVIDAD	CONTROL
2	Facilitar Formato para PQRS recibidas a través de buzones ubicados en las sedes de Mincomercio.	Revisar quincenalmente los buzones de las sedes del MinCIT.
3	Asignación de peticiones a las áreas competentes.	Establecer por acto administrativo la competencia para tramitar y suscribir las respuestas a los peticionarios.
4	Respuesta al peticionario	Falta de consistencia técnica y legal en la respuesta a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
7	Recibir y radicar Queja, Reclamo y Denuncia	Informar a la Oficina de Sistemas de Información fallas del sistema PQRS
8	Asignación Queja, Reclamo y Denuncia dependencias competentes	Establecer por acto administrativo la competencia para tramitar y suscribir las respuestas a los peticionarios.
9	Respuesta Queja, Reclamo y Denuncia	Falta de consistencia técnica y legal en la respuesta a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
13	Verificar PQRS pendientes de respuesta	Notificar la atención de solicitudes pendientes (alarmas) en el semáforo del Sistema de PQRS.

Se observa que la conformación del control descrito en la actividad 9 “Respuesta Queja, Reclamo y Denuncia” no cumple con la razón de ser de los controles y en consecuencia resulta ser ineficaz.

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia
 Conmutador (571) 6067676
www.mincomercio.gov.co



Informe de Seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

9. Respuesta Queja, Reclamo y Denuncia	Servidor Asignado	Público	 Falta de consistencia técnica y legal en la respuesta a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	El Servidor Público designado, competente para responder al peticionario, elaborará la comunicación de respuesta, según actividad 4 de este procedimiento. Tiempo: Diez (10), Quince (15) y Treinta (30) días de acuerdo con la normatividad vigente.	Oficio, Correo electrónico.
--	-------------------	---------	--	--	-----------------------------

OBSERVACION N°. 2:

La Guía para la Administración del Riesgos del Mincomercio (Código ES-GU-001), publicada en el Sistema Integrado de Gestión, describe en el numeral 5.3.2.1 los criterios para la “Valoración del Riego” señalando como seleccionar y clasificar los controles de los riesgos.

En la actividad 9 “Respuesta Queja, Reclamo y Denuncia” del procedimiento IC-PR-009 – Derechos de Petición, Consultas, Quejas y Reclamos, se observa que el riesgo 4 “Deficiencias en el trámite y resolución de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía” tiene asociado un control denominado “Falta de consistencia técnica y legal en la respuesta a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias”, resultando ser ineficaz, por cuando su diseño no cumple con los criterios establecidos para los controles.

4.9.2. RIESGOS DE CORRUPCIÓN:

El mapa de riesgos de corrupción de 2016 elaborado por procesos, identifica para el proceso: Gestión de Información y Comunicaciones, el riesgo: “Tratamiento inadecuado o incompleto de las PQRS radicadas por los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención, afectando con esta acción los derechos del ciudadano y partes interesadas.”

EL Grupo de Atención al Ciudadano estableció las siguientes acciones para la administración de dicho riesgo:

1. Capacitaciones sobre la normatividad vigente de las PQRS
2. Seguimiento de la operatividad tecnológica de los canales de atención (software PQRS y grabación de llamadas)
3. Actualización y socialización de los procedimientos: Atención y Servicio al Ciudadano, y Derechos de Petición y Quejas y Reclamos.

De acuerdo con los seguimientos realizados por la Oficina de Control Interno al mapa de riesgos de corrupción durante la vigencia 2016, el cumplimiento de las acciones adelantadas fue de 100%, con el cumplimiento de las siguientes actividades:

1. Diligenciamiento de encuestas por los asistentes a la capacitación sobre normatividad vigente de las PQRS.
2. Informe sobre registro de llamadas de la OSI, que indica el funcionamiento a cabalidad del Sistema, el cual se mide con la hora y fecha de inicio y la duración de la llamada.
3. Actualización del Procedimiento IC/PR-009 de Derechos de Petición, Consultas, Quejas y Reclamos – PQRS ((Nov. 4 de 2016), así: Guía para el uso del aplicativo de quejas y reclamos, para usuarios internos; el riesgo con las distintas modalidades de peticiones y

actualización del formato de Peticiones, Consultas, Quejas, Reclamos y Sugerencias; así mismo el Procedimiento IC-PR-015 Atención y Servicio al Ciudadano (Nov. 4 de 2016). En capacitaciones realizadas en cultura del servicio, se socializaron las modificaciones de estos procedimientos.

De lo anterior, se evidencia que la gestión de las acciones formuladas por el Grupo de Atención al Ciudadano para mitigar el riesgo de corrupción identificado, se cumplieron en su totalidad y de acuerdo con el seguimiento al sistema de PQRS, dicho riesgo no se materializó, dada la eficacia de los controles, que a la fecha de seguimiento se siguen aplicando, logrando entre otras, la comprobación de las llamadas en el momento que se requiera y el control de los funcionarios que tienen permitido el acceso al sistema.

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO:

1. Se establece el cumplimiento del Grupo de Atención al Ciudadano con los informes trimestrales, de conformidad con lo establecido en el Decreto 1081 de 2015, que adopta la “Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” a que se refiere el Decreto 124 de 2016.
2. El Grupo de Atención al Ciudadano publica trimestralmente el Registro Público de PQRS en la página Web Institucional, enlace <http://www.mincit.gov.co/publicaciones> dando cumplimiento a lo establecidos en la circular 001 de 2011.
3. Las líneas telefónicas de atención al ciudadano 018000958283 6-06-76-76 ext. 1244, 1337, 1537,1569, 2153, operan de manera correcta. Se realizaron llamadas en diferentes momentos para confirmar su funcionalidad.
4. Como resultado del seguimiento a la Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), correspondiente al primer semestre de 2016, se generaron observaciones a partir de las cuales el Grupo de Atención al Ciudadano formuló acciones de mejora con el fin de atacar la causa raíz que dio origen a las mismas, a las cuales la Oficina de Control Interno realizará el respectivo seguimiento.

6. ARTICULACION CON EL MECI Y LA NTCGP 1000:2009

El seguimiento a la Atención de PQRS, se articula con el Modelo Estándar de Control Interno – MECI, a través del Eje Transversal enfocado a la “Información y Comunicación” - Componente “Información y Comunicación Externa” y el numeral 5.2. Enfoque al Cliente de la NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008.

7. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DEL INFORME

Mediante memorando ODCI-2017-000064 de marzo 22 de 2017 se remitió el informe preliminar al Grupo de Atención al Ciudadano, el cual fue respondido a través del memorando GDAAC-2017-000019 de marzo 29 de 2017, de la siguiente manera:

“De acuerdo con el Informe preliminar de Seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos y Sugerencias, segundo semestre de 2016, estamos de acuerdo con su contenido, observaciones y recomendaciones.

La observación relacionada con las solicitudes registradas a través del buzón info@mincit.gov.co que no fueron respondidas en los términos señalados en la ley, está cubierta con las acciones de mejora del plan de mejoramiento remitido el 18 de enero de 2017, para atender la observación en el mismo sentido, plasmada en el Informe primer semestre 2016. Dichas acciones se encuentran en avance.

La observación: “En la actividad 9 del procedimiento IC-PR-009– Derechos de Petición, Consultas, Quejas y Reclamos “Respuesta Queja, Reclamo y Denuncia” se observa que el riesgo 4 “Deficiencias en el trámite y resolución de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía” tiene asociado un control denominado “Falta de consistencia técnica y legal en la respuesta a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias”, resultando ser ineficaz, por cuanto su conformación no cumple con los criterios establecidos para los controles”, amerita el establecimiento de una acción de mejora, para lo cual el Grupo de Atención al Ciudadano procederá de conformidad, gestionando los controles de dicho riesgo, teniendo en cuenta los criterios señalados en el informe.”

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno confirma lo descrito en el informe preliminar. La observación N°. 1 relacionada con las solicitudes registradas a través del buzón info@mincit.gov.co, que no fueron respondidas en los términos señalados en la ley, se vincula con las acciones de mejora propuestas en el Plan de Mejoramiento suscrito por el Grupo de Atención al Ciudadano para subsanar las observaciones derivadas del seguimiento a la Atención de PQRS correspondiente al período enero a junio de 2016, contenidas en el informe OCI-046-2016, cuyo período de ejecución se estableció entre febrero 15 y mayo 31 de 2017. Dichas acciones se encuentran en el balance de acciones de la Oficina de Control Interno, codificadas con el N°. 17-001, al cual la OCI le hace el respectivo seguimiento.

La observación N°. 2, relacionada con la Gestión del Riesgo 4 “Deficiencias en el trámite y resolución de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía” es objeto de formulación de acciones de mejora.

8. RECOMENDACIONES

La oficina de Control Interno de conformidad con el seguimiento realizado a la atención de PQRS, recomienda al Grupo de Atención al Ciudadano, nuevamente lo descrito en el informe de seguimiento para el período enero a junio de 2016:

Dar aplicabilidad a lo señalado en el Decreto N°. 1166 del 19 de julio de 2016 “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”, de conformidad con el término establecido en Artículo 2.2.3.12.14. del mismo.

7. PLAN DE MEJORAMIENTO

Se anexa el formato del Plan de Mejoramiento registrando las observaciones resultado del seguimiento a la Atención de PQRS (julio a diciembre de 2016), con el objeto de que sean formuladas las acciones de mejora para subsanar y corregir la causa raíz que dio origen a las mismas.

SOPORTES Y PAPELES DE TRABAJO

No	Nombre del Documento	Ubicación Física o Magnético	Área Responsable	Firma del Responsable
1	Informe de Gestión tercer trimestre 2016		Oficina Control Interno	
2	Informe de Gestión cuarto trimestre 2016	Página web institucional	Oficina Control Interno	
3	Correos electrónicos solicitando información al Grupo de Atención al Ciudadano	Correos Electrónicos	Oficina Control Interno	
4	Correos electrónicos recibiendo información del Grupo de Atención al Ciudadano			
5	Informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Página web institucional	Oficina de Control Interno	

Información que se anexa al informe:

Nota: Los soportes y papeles de trabajo son las evidencias que se obtienen dentro del proceso auditor, con el fin de fundamentar razonablemente las observaciones y recomendaciones. Estos reposarán en la Oficina de Control Interno o en las áreas objeto de la auditoría correspondiente. Las evidencias se anexarán al informe cuando se considere necesario. Los papeles de trabajo y soportes son documentos públicos.